COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2014
2015

Commission
d'accès à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :

www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal – 2015
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-73648-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-73649-3 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2015

L'année 2014-2015 à la Commission en quelques chiffres

287 NOMBRE DE DÉCISIONS EN SURVEILLANCE RENDUES

141 NOMBRE DE DOSSIERS D'ENQUÊTE TRAITÉS

1520 NOMBRE DE DOSSIERS INSCRITS AU RÔLE D'AUDIENCE

340 NOMBRE DE DÉCISIONS JURIDICTIONNELLES RENDUES

1123 NOMBRE DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS RÉGLÉS À LA SATISFACTION DES PARTIES

2193 NOMBRE DE NOUVELLES DEMANDES REÇUES, TOUS LES SECTEURS D'ACTIVITÉS

7 NOMBRE DE MEMBRES AU 31 MARS 2015

48 NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015

Québec, septembre 2015

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1er étage, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2015.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Affaires intergouvernementales
canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre
responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme
des institutions démocratiques,

JEAN-MARC FOURNIER

Québec, septembre 2015

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques
875, Grande Allée Est
5e étage, bureau H5.725
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2014 au 31 mars 2015. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

JEAN CHARTIER

TABLE DES MATIÈRES

L'année 2014-2015 à la Commission en quelques chiffres III

1 MOT DU PRÉSIDENT **2**

2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS **4**

3 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION **5**

La mission 5

La vision 5

Les valeurs 5

Les principales activités 6

La structure organisationnelle 7

Organigramme 9

4 CONTEXTE ET ENJEUX **10**

5 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018 ..... **15**

ENJEUX – Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens 16

Orientation 1.1 Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information 16

Orientation 1.2 Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines 18

6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS **31**

7 UTILISATION DES RESSOURCES **35**

8 AUTRES EXIGENCES **41**

Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 41

Accès à l'information et protection des renseignements personnels 42

Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec 44

Emploi et qualité de la langue française 44

Éthique et déontologie des membres de la Commission 45

Allégement réglementaire et administratif 45

Accès à l'égalité en emploi 45

Développement durable et changements climatiques 49

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web 49

Politique de financement des services publics 50

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services 50

Annexes

ANNEXE 1 – Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2014-2015 51

ANNEXE 2 – Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 52

ANNEXE 3 – Sommaire du Plan stratégique 2014-2018 54

Liste des tableaux et graphiques

Présentation sommaire des résultats à l'égard du plan stratégique 15

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 20

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement 20

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 21

Cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018) 21

Nombre de demandes d'enquête 22

Nombre d'enquêtes en traitement 22

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes 22

Cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 23

Nombre de demandes de la section juridictionnelle 24

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement 24

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 25

Répartition du nombre d'audiences tenues, selon l'endroit 25

Nombre de décisions rendues 26

Évolution du délai moyen de délibéré 26

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation 27

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise 27

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise 28

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 28

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience 29

Demandes de renseignements par sujet 32

Délais de réponse aux appels téléphoniques 33

Effectif en poste au 31 mars 35

Effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activité 35

Effectif autorisé total 36

Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2015 par unité administrative 36

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 36

Évolution des dépenses de formation 37

Jours de formation selon les catégories d'emploi 37

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite 38

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent 38

Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014 39

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices 39

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2014-2015 40

Nature des demandes d'accès 43

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2014-2015 43

Embauche totale au cours de la période 2014-2015 45

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2014-2015 46

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 46

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 47

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015 47

Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi 48

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2015 48

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 49

Autres mesures ou actions en 2014-2015 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) 49

Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2014-2015 51

Sommaire du Plan stratégique 2014-2018 54

MOT DU PRÉSIDENT

Transparence et vie privée : des enjeux d'aujourd'hui aux défis de demain

Au moment de tracer le bilan 2014-2015 des activités de la Commission, l'évidence nous saute aux yeux : la transparence de l'État, de ses ministères et organismes, de ses sociétés d'État et des différents paliers de gouvernement demeure une préoccupation citoyenne à laquelle la Commission est confrontée chaque jour dans le cours de ses opérations, notamment dans les décisions rendues par ses juges administratifs.

Un coup d'œil sur nos rapports annuels de gestion des 30 dernières années nous convainc rapidement que les enjeux précités n'ont rien de nouveau. Si une partie de l'information gouvernementale est plus facilement accessible en raison notamment de la diffusion automatique prévue au Règlement sur la diffusion, les besoins exprimés par des citoyens de plus en plus informés démontrent qu'elle demeure toujours insuffisante et perfectible. Ceux-ci veulent avoir accès en temps utile aux renseignements qui les concernent et aux documents leur permettant de participer de façon active au processus démocratique.

De la même façon, la protection de la vie privée est un enjeu important et quotidien qui revêt diverses formes. La vidéosurveillance, la publicité ciblée, le profilage commercial de nos téléphones intelligents, l'augmentation des pouvoirs accordés aux forces policières afin de permettre la collecte et l'analyse de nos données personnelles sans notre consentement et l'introduction de la biométrie comme mesure d'identification sont autant de sujets ayant retenu l'attention de la section de surveillance de la Commission au cours des derniers mois. Les avancées technologiques de plus en plus rapides se traduisent en applications concrètes qui, bien qu'innovatrices et parfois fort utiles, sont susceptibles de nous épier et de nous suivre dans nos moindres gestes, déplacements et comportements. Qui plus est, les données qui nous concernent voyagent plus rapidement et souvent plus loin que nous.

Le rapport qui suit contient une revue des principales réalisations de la Commission au cours de la dernière année au sein de ses deux sections.

Dans la section juridictionnelle, dont le mandat consiste plus particulièrement à statuer sur les demandes de révision et d'examen de mésentente des citoyens, la contribution, le dévouement et la qualité du travail de trois juges administratifs qui ont quitté la Commission au cours de la dernière année, soit Me Teresa Carluccio, Me Alain Morissette et Me Serge Charest, méritent d'être soulignés. Les démarches usuelles pour pourvoir à leur remplacement

ont évidemment affecté la performance d'ensemble de la section juridictionnelle. Cependant, nous avons accueilli, au début de l'année 2015, deux nouveaux membres, Me Cynthia Chassigneux et Me Robert Tremblay-Paquin. Soulignons que le nombre de dossiers mis au rôle d'audience et le nombre de dossiers réglés au moyen de la médiation ont été sensiblement maintenus en raison des efforts déployés par l'ensemble des intervenants de l'institution.

Pour sa part, la section de surveillance a réussi à atteindre tous les objectifs du plan stratégique 2014-2018 qui la concernent tout en réduisant son inventaire de dossiers et en augmentant le nombre de décisions rendues par les juges administratifs. Ces efforts ont également permis à la Commission d'être plus présente sur la place publique pour discuter des enjeux que soulèvent les nouvelles technologies sur la protection des renseignements personnels et la vie privée.

Favoriser la transparence de l'État et l'accès aux documents tout en assurant la protection des renseignements personnels des citoyens fait partie de l'ADN de la Commission. Au cours des derniers mois, elle a entrepris la préparation de son prochain rapport quinquennal, qu'elle doit soumettre à l'Assemblée nationale au cours de l'année 2016. La protection des renseignements personnels est d'ores et déjà un sujet de préoccupation inscrit à la table des matières de ce rapport puisque le volet accès aux documents a fait l'objet de son mémoire concernant les *Orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent, dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels*, déposées par le gouvernement en février 2015.

La Commission a d'ailleurs consacré des efforts importants à la rédaction de ce mémoire. Le document d'orientation déposé par le ministre responsable comporte des suggestions intéressantes et retient plusieurs suggestions de la Commission formulées dans ses rapports quinquennaux précédents. La Commission ajoute, par ce mémoire, sa contribution afin de moderniser la législation pour qu'elle réponde aux défis contemporains et aux attentes citoyennes en matière de transparence de l'État et de protection des renseignements personnels.

Ce document a donné lieu à une étude en commission parlementaire au cours de laquelle la Commission a participé au débat afin de soumettre sa vision de façon positive et constructive.

Les enjeux d'aujourd'hui font apparaître les défis de demain. La Commission ne pourrait faire face à l'avenir sans pouvoir compter sur des ressources aussi dévouées et dédiées à la mission de cette institution. C'est un constat que je fais chaque jour et que je me dois de souligner.

JEAN CHARTIER

2 DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2014-2015 de la Commission d'accès à l'information :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le président,

JEAN CHARTIER

Québec, septembre 2015

3 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information a été créée en 1982, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après, Loi sur l'accès). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

Les membres de la Commission sont nommés par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres. Leur mandat, qui peut être renouvelé, couvre une période d'au plus cinq ans.

La mission

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

La vision

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

Les valeurs

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **Impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;
- **Efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **Solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

Les principales activités

La Loi sur l'accès prévoit les fonctions et les pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement responsable de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1 (ci-après, Loi sur le privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui sont confiés à la Commission, la Loi sur l'accès prévoit un partage de ces responsabilités entre deux sections : une section de surveillance et une section juridictionnelle. Sauf pour les fonctions de président et de vice-président de la Commission, les membres sont nommés à l'une ou l'autre de ces sections.

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur le privé par les entreprises. Pour réaliser le mandat de la Commission, la section de surveillance est chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Cette section réalise également des enquêtes qui lui permettent de s'assurer que les organismes publics et les entreprises privées respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle applique et de promouvoir les bonnes pratiques en ce qui concerne l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission accorde une autorisation, elle peut poser des conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels.

Outre les pouvoirs mentionnés précédemment, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur sur les projets de loi qui concernent l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission : la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur la création de banques de données biométriques; la Loi sur l'administration fiscale; la Loi sur les services de santé et les services sociaux; la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé et le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, pour ne nommer que ceux-ci.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur le privé. Une demande de révision est présentée par une personne qui s'est vu refuser l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification par un organisme public. Une demande d'examen de mésentente est déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise a refusé l'accès ou la rectification des renseignements personnels qui la concernent.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audience au cours de laquelle les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre des questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre l'avantage aux parties d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts, ce qui s'inscrit bien dans un objectif d'accessibilité à la justice. Le règlement de ces dossiers à la satisfaction des parties permet une réduction des délais dans la mise au rôle d'audience des autres dossiers de la Commission. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

La structure organisationnelle

Les membres

La Commission comptait, au 31 mars 2015, sept membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf le président, Me Jean Chartier, et la vice-présidente, Me Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les sections juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2015, Me Cynthia Chassigneux, Me Christiane Constant, Me Lina Desbiens, Me Hélène Grenier et Me Robert Tremblay-Paquin. Soulignons le départ de trois membres au cours de l'exercice 2014-2015, soit Me Teresa Carluccio, Me Serge Charest et Me Alain Morissette.

Quatre membres, dont la vice-présidente, exercent principalement leurs fonctions au bureau de la Commission situé à Montréal, alors que trois membres, dont le président, exercent principalement leurs fonctions au siège social de la Commission, à Québec. Dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles, les membres sont appelés à se déplacer dans les différentes régions du Québec afin de tenir des audiences et ainsi permettre une meilleure accessibilité aux services offerts par la Commission.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'établissement d'orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions. Enfin, la vice-présidente a pour fonction de remplacer le président en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier ou de vacance de son poste. Le président de la Commission peut également lui déléguer, en tout ou en partie, ses attributions.

Le personnel

Afin de remplir la mission de la Commission et de réaliser les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de la surveillance, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration ainsi que la Présidence.

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions suivantes :

- les enquêtes;
- les inspections;
- l'analyse des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- l'analyse des autres demandes d'avis concernant divers sujets relatifs à la protection des renseignements personnels, notamment en ce qui concerne les ententes de communication de renseignements personnels entre les organismes publics;
- le traitement des déclarations d'incidents;
- le traitement des déclarations de banques de caractéristiques biométriques;
- les inscriptions au Registre des agents de renseignements personnels.

Le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. Les juristes de cette direction voient aussi à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle appuie les membres dans leurs tâches et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de l'ouverture d'un dossier et effectue la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des communications ainsi que de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien et le pilotage du système de gestion des dossiers.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis, tels que la confection du rôle d'audience des dossiers de la section juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

Organigramme

Au 31 mars 2015

4 CONTEXTE ET ENJEUX

Parmi les faits saillants, l'exercice 2014-2015 a été marqué par la première année d'application du plan stratégique 2014-2018 de la Commission, par le dépôt d'orientations gouvernementales suggérant des modifications à la Loi sur l'accès ainsi que par plusieurs décisions d'importance des sections juridictionnelle et de surveillance de la Commission. Alors que la Commission amorce ses travaux en prévision du dépôt, en 2016, de son prochain rapport quinquennal, l'actualité a mis en évidence de nombreux enjeux qui préoccupent la Commission. Pensons au traitement massif d'informations, au profilage d'individus selon leurs habitudes de navigation sur la toile, aux mouchards présents sur les sites Internet ainsi qu'à la télématique ou à la biométrie. Autant de pistes de réflexion qui pourraient faire l'objet de recommandations de la Commission auprès du législateur.

La première année de réalisation du plan stratégique 2014-2018 de la Commission a permis à cette dernière d'atteindre toutes ses cibles, à l'exception d'une seule, soit celle concernant la diminution du nombre de dossiers de la section juridictionnelle dont le délai de traitement excède un an. À cet égard, les départs et arrivées de membres au cours de l'exercice ont eu pour effet d'imposer à la Commission une certaine diminution de la cadence en ce qui a trait à ses activités juridictionnelles. Il va de soi que lorsqu'un membre quitte la Commission, il doit cesser de présider des audiences et terminer le traitement des décisions qu'il lui reste à rendre avant de quitter ses fonctions. De même, lorsqu'un nouveau membre entre en fonction, un certain délai lui est requis pour se familiariser avec ses nouvelles fonctions.

Par ailleurs, la Commission est particulièrement satisfaite d'avoir atteint les cibles qu'elle s'était fixées afin de diminuer les inventaires de dossiers de plus d'un an de délai de traitement en enquête et de plus de quatre mois de délai de traitement en matière d'autorisation de recherche. Ces résultats permettront une diminution progressive des délais globaux de traitement pour ces catégories de dossiers.

Quant aux orientations gouvernementales déposées à l'hiver 2015, la Commission a eu l'occasion de faire valoir ses commentaires en commission parlementaire. La Commission salue le dépôt de telles orientations qui donnent suite à certaines recommandations qu'elle avait formulées dans ses rapports quinquennaux précédents, plus spécifiquement ceux de 1997 et 2002 ainsi que son plus récent de 2011, intitulé *Technologies et vie privée : à l'heure des choix de société*. De plus, les orientations permettent aux parlementaires de se saisir à nouveau d'importantes questions qui touchent autant l'accès à l'information que la protection des renseignements personnels.

En effet, la Commission convient que les législations québécoises actuelles en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels ne répondent plus adéquatement aux défis contemporains et aux attentes citoyennes en matière de transparence gouvernementale et de protection de leur vie privée. La rédaction actuelle des restrictions permettant aux organismes publics de refuser l'accès à certains documents, les délais d'inaccessibilité trop longs et l'absence d'obligation de motiver adéquatement un refus d'accès sont autant d'éléments qu'il importe de revoir en s'inspirant des modèles législatifs contemporains. En matière de protection des renseignements personnels, il faut revoir certains concepts, comme celui de « renseignements personnels » ou de « consentement », au regard du nouveau contexte technologique et considérer les enjeux soulevés par l'apparition de nouvelles formes de traitement des renseignements personnels.

Par ailleurs, plusieurs décisions rendues dans des dossiers traités par la Commission au cours de l'exercice ont eu des répercussions plus importantes. En voici un résumé.

DÉCISIONS DE LA SECTION DE SURVEILLANCE :

Collecte lors de la préembauche

Décision du 13 août 2014 CAI 1003352 (Pharmaprix)

Pour évaluer la candidature d'un futur employé à un poste aux caisses, l'entreprise collectait, avec le consentement du candidat, son numéro d'assurance sociale (NAS) et effectuait des démarches afin que son dossier de crédit ainsi que ses antécédents judiciaires soient vérifiés.

La Commission rappelle que la règle relative à la nécessité de la collecte des renseignements personnels est impérative et qu'une entreprise ne peut y déroger, même avec le consentement de la personne concernée. Le fardeau de la démonstration de la nécessité de recueillir les renseignements personnels pour l'objet du dossier qu'elle a constitué repose sur l'entreprise qui désire les obtenir.

Au terme de son analyse, la Commission ordonne à l'entreprise de cesser de recueillir le NAS puisque ce renseignement n'est pas nécessaire pour obtenir des précisions sur le crédit d'une personne. Quant à l'obtention du dossier de crédit d'un candidat, la Commission procède à une analyse de sa nécessité pour conclure en l'absence de lien rationnel entre la collecte et l'objectif poursuivi. En effet, la Commission détermine qu'il n'y a pas de lien rationnel entre la faillite passée d'un candidat à un poste aux caisses et le risque de fraude ou de vol d'argent ou de médicaments, et ordonne à l'entreprise de cesser cette pratique. La solvabilité d'une personne comme exigence essentielle d'un poste aux caisses n'a pas été démontrée. Toutefois, la Commission convient qu'il peut y avoir un lien rationnel entre un tel emploi et les infractions criminelles liées à la fraude ou au vol. Mais dans ce cas, la Commission recommande à l'entreprise de déterminer plus précisément les catégories d'infractions criminelles qui sont en lien avec les postes offerts et de limiter la collecte aux seuls renseignements nécessaires à des fins de telles vérifications.

Vidéosurveillance

Décision du 24 novembre 2014 CAI 1007483 (Salon de bronzage Autour du monde)

Afin d'assurer le libre accès de sa clientèle à ses locaux, l'entreprise a installé trois caméras de surveillance orientées vers le passage situé entre l'immeuble occupé par l'entreprise et celui des plaignants. Ces caméras captent également des images de parties privées de la résidence des voisins, dont la cour et l'entrée arrière de la maison.

Appelée à se prononcer sur la légalité de la collecte des images captées par les caméras, la Commission analyse le critère de nécessité applicable et, ce faisant, examine la finalité poursuivie par l'entreprise qui recueille des renseignements personnels. À cet égard, la Commission rappelle que le fardeau de la démonstration de la nécessité de recueillir un renseignement personnel repose sur l'entreprise qui désire l'obtenir. Un renseignement personnel est nécessaire lorsque chaque fin spécifique poursuivie par l'entreprise est légitime, importante, urgente et réelle, et lorsque l'atteinte au droit à la vie privée que peut constituer la cueillette, la communication ou la conservation de chaque renseignement est proportionnelle à cette fin.

Partant, la Commission considère que, s'il est généralement légitime pour une entreprise de surveiller l'espace de stationnement utilisé par sa clientèle et l'accès à ses locaux, les moyens utilisés en l'espèce sont disproportionnés et portent atteinte au droit à la vie privée des plaignants. La Commission ordonne donc notamment à l'entreprise de cesser de recueillir des images de la cour arrière des plaignants.

Incident de sécurité

Décision 16 février 2015 CAI 1007083 (TransUnion du Canada inc.)

L'entreprise a transmis par erreur la fiche de crédit du plaignant à un tiers. L'entreprise a reconnu l'erreur tout en précisant qu'elle avait probablement été commise lors de l'envoi du courrier.

Dans le cadre de l'enquête, l'entreprise a soutenu que ses politiques internes lui permettaient de se conformer à ses obligations et que le plaignant ne subirait pas de conséquence négative en raison de la divulgation de ses renseignements personnels.

La Commission détermine que les mesures de sécurité mises en place par une entreprise à l'égard des renseignements personnels qu'elle détient doivent également inclure des mesures en cas d'incident compromettant leur confidentialité. L'entreprise doit prendre les moyens nécessaires pour éviter ou limiter le préjudice que les personnes concernées peuvent subir et pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise. Il est donc ordonné à l'entreprise qu'elle se dote d'une procédure de gestion des incidents compromettant la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

Incident de sécurité

Décision du 23 février 2015 CAI 111519 (Centre de services de santé et de services sociaux de la Mitis)

Des documents contenant des renseignements personnels sensibles ont été égarés à la suite d'un envoi postal fait par l'organisme. Dans le cadre de l'enquête menée par la Commission, l'organisme a tout d'abord considéré comme adéquates les mesures en place pour que la confidentialité des renseignements confidentiels communiqués soit assurée.

Toutefois, après l'envoi par la Commission d'un avis informant l'organisme qu'elle envisageait de lui délivrer des ordonnances visant à assurer une protection accrue des renseignements personnels lors de leur communication, l'organisme a informé la Commission qu'il avait adopté deux nouvelles procédures; une concernant la transmission de documents contenant des renseignements personnels et l'autre concernant les incidents de sécurité impliquant de tels renseignements. L'organisme informait également la Commission que ces procédures ont été diffusées à l'ensemble du personnel de l'organisme.

Après avoir examiné les procédures, la Commission s'est déclarée satisfaite des mesures mises en place et a souligné le sérieux de la démarche de l'organisme et la qualité des procédures produites.

DÉCISIONS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE :

Assistance à un demandeur

Décision du 10 mars 2015 (*B.L. c. Centre de santé et de services sociaux Jardins-Roussillon,* 2015 QCCAI 49)

Le demandeur désire avoir accès aux renseignements contenus dans son dossier médical pour une période donnée. Or, ces renseignements sont manuscrits et illisibles. Le demandeur précise qu'il n'exige pas nécessairement une retranscription des informations, mais qu'il désire à tout le moins obtenir les explications officielles nécessaires à la compréhension de son dossier.

L'organisme prétend qu'il n'existe aucune obligation légale le contraignant à produire et à remettre un document dactylographié au demandeur. Il allègue qu'il a par contre offert au demandeur le soutien d'un archiviste médical pour favoriser sa compréhension.

Rien dans la Loi sur l'accès ou dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ, c. S-4.2 (ci-après, LSSSS) ne prévoit le droit d'obtenir une retranscription de notes manuscrites. Cependant, l'article 25 de cette loi oblige un établissement à fournir à l'usager l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre les renseignements contenus dans son dossier. L'organisme doit donc prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les renseignements qu'il détient sur une personne soient compréhensibles. En l'espèce, l'assistance de l'archiviste médical s'est révélée insuffisante, cette personne s'étant limitée à dire au demandeur qu'elle ne pouvait déchiffrer certains des renseignements en question.

Consultation de documents sur place

Décision du 6 juin 2014 (*R.T. c. Saguenay (Office municipal d'habitation de*), 2014 QCCAI 125)

Le demandeur veut recevoir copie des procès-verbaux du conseil d'administration de l'Office d'habitation de Saguenay pour les années 2009 à 2012. En raison des frais demandés pour la copie de ces documents, le demandeur choisit de les consulter sur place. Cependant, l'Office prétend que pour rendre cette consultation possible, il devra néanmoins reproduire les procès-verbaux puisqu'il doit en extraire de nombreux renseignements personnels. Ainsi, il exige des frais s'élevant à un peu plus de 100 $ au demandeur pour cette reproduction.

La Commission constate que les renseignements personnels ne constituent pas la substance des procès-verbaux demandés. L'Office a raison de refuser l'accès à certains de ceux-ci, mais en vertu de l'article 63.1 de la *Loi sur l'accès*, il doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection de ces renseignements personnels. Il appartient donc à l'Office d'assumer cette obligation, et non au demandeur, qui s'est prévalu de l'option prévue aux articles 10 et 11 de la Loi sur l'accès, soit la consultation gratuite sur place.

Obligations du responsable d'accès

Décision du 27 février 2015 (*J.B. c. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport,* 2015 QCCAI 44)

La demanderesse s'adresse à la responsable de l'accès du Ministère afin que lui soit transmis un rapport rédigé par un avocat concernant la situation dans une commission scolaire. Quelques jours plus tard, la responsable refuse de transmettre le document au motif qu'il s'agit d'une opinion juridique, invoquant ainsi l'article 31 de la Loi sur l'accès. Elle invoque également les articles 14, 53, 54 et 59 de cette loi puisque selon elle, le document est essentiellement constitué de renseignements personnels.

Lors de l'audition, près de deux ans plus tard, l'organisme renonce à invoquer l'article 31 et indique qu'il se fonde désormais sur les articles 37 et 39 pour refuser l'accès. Les témoignages entendus devant la Commission révèlent que la responsable de l'accès n'a pris connaissance du document en question qu'après avoir reçu les avis de convocation de la Commission.

La Commission détermine que le Ministère ne peut être relevé du défaut d'avoir respecté les délais légaux et elle ne l'autorise pas à invoquer ces nouveaux motifs de refus. Au moment de traiter la demande et avant de rendre une décision sur l'accessibilité du document en litige, la responsable de l'accès avait le devoir de prendre connaissance du document, notamment afin de vérifier si un motif de refus facultatif pouvait être soulevé. Il est primordial que le responsable de l'accès d'un organisme examine le document demandé afin de rendre une décision éclairée.

Consentement à la consultation d'un dossier

Décision du 18 septembre 2014 (*L.A. c. Centre universitaire de santé McGill,* 2014 QCCAI 200)

Le demandeur conteste une décision du Centre universitaire lui refusant l'accès à des renseignements contenus au dossier d'usager d'un tiers décédé. La preuve démontre que l'usager en question a signé une autorisation à communiquer son dossier peu de temps avant de mourir. Or, ce document prévoit que l'autorisation est valide 480 jours après sa signature. Le Centre universitaire prétend que le décès de l'usager a mis fin à cette autorisation et qu'en l'absence de démonstration de la qualité du demandeur à titre de personne désignée à l'article 23 de la LSSSS, celui-ci ne peut avoir accès au dossier du défunt.

L'article 19 de la LSSSS ne pose pas de limite au droit de l'usager à consentir à ce qu'un tiers puisse accéder à son dossier d'usager, et ce, même après son décès. L'article 23 n'écarte pas le principe de l'article 19 voulant que l'usager puisse lui-même consentir un droit d'accès à son dossier à un tiers. L'usager n'ayant pas indiqué que l'autorisation prenait fin avec son décès, si celui-ci survenait avant l'expiration du délai de 480 jours, cette autorisation demeurait valide. La preuve démontre que le demandeur s'est prévalu de l'autorisation donnée par le défunt en temps utile et qu'il peut donc recevoir les renseignements contenus au dossier d'usager de ce dernier.

5 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Le présent chapitre rend compte des résultats atteints par la Commission pour chacun de ses engagements pris dans le cadre de sa planification stratégique 2014-2018. Il s'agit donc de la première reddition de comptes à l'égard de cette planification.

Présentation sommaire des résultats à l'égard du plan stratégique

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2014-2015	Page
1.1.1.1	Indicateur 1	Adoption d'une approche adaptée en surveillance	Approche adoptée	16
	Indicateur 2	Réalisation d'un plan d'action en surveillance	Plan réalisé	16
1.1.1.2	Indicateur 1	5 activités de promotion réalisées dans 2 secteurs d'activité	11 activités pour 7 secteurs d'activité	17
1.2.1.1	Indicateur 1	Réduction de 10 dossiers d'autorisation de recherche dont le délai de traitement est de plus de 4 mois	Réduction de 24 dossiers	19
	Indicateur 2	Réduction de 15 dossiers d'enquête dont le délai de traitement est de plus d'un an	Réduction de 18 dossiers	19
	Indicateur 3	Réduction de 30 dossiers juridictionnels dont le délai de traitement est de plus d'un an	Hausse de 111 dossiers	19
1.2.1.2	Indicateur 1	Fixation au rôle d'audience d'au moins 1400 dossiers	1520 dossiers fixés	29
1.2.2.1	Indicateur 1	1 pratique ou 1 politique mise à jour	1 pratique mise à jour	30
	Indicateur 2	Sondage interne à réaliser	Sondage réalisé en 2015-2016	30

ENJEUX

Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

Orientation 1.1

Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Contexte lié à l'orientation

Par cette orientation, la Commission souhaite intervenir auprès des organismes publics en matière de transparence de l'information d'intérêt public ainsi qu'auprès de ces mêmes organismes et des entreprises dans leur gestion des renseignements personnels des citoyens. Puisque la capacité d'intervention de la Commission ne lui permet pas d'être présente partout où de tels enjeux se manifestent, elle choisit plutôt d'influencer les pratiques d'intervenants qui ont à composer avec de telles situations afin qu'ils adoptent un comportement axé davantage sur la transparence en matière d'information d'intérêt public ou de prudence et de retenue en matière de renseignements personnels.

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

Interventions auprès des clientèles concernées

OBJECTIF 1.1.1.1 Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels

Indicateur	Cible	Résultat
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	Approche adoptée
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	Plan réalisé

Contexte lié à l'objectif

Grâce à ses outils de veille continue et à la suite des plaintes qu'elle reçoit des citoyens, la Commission est informée de situations problématiques qui soulèvent des enjeux en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information. Ces situations peuvent se révéler systémiques ou être généralisées à l'ensemble d'un secteur d'activité. Dans le but d'influencer et de promouvoir de bonnes pratiques auprès de ses différentes clientèles, la Commission a prévu, dans le cadre de son plan stratégique 2014-2018, adopter une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance.

L'objectif poursuivi par la mise en place de cette approche est de cibler des problématiques qui transcendent les cas particuliers ou isolés et qui sont d'intérêt général. Il s'agit de situations faisant ressortir des enjeux en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information qui concernent plusieurs personnes dans un secteur d'activité déterminé. La problématique doit être continue et récurrente.

Une fois la problématique identifiée, le choix de l'intervention est tributaire des outils dont la Commission dispose. Il peut s'agir d'une activité d'inspection, de promotion, d'éducation ou de sensibilisation réalisée auprès des clientèles concernées. Cette façon de faire permet à la Commission de maximiser la portée de son intervention.

Résultat 2014-2015

En octobre 2014, la section de surveillance de la Commission a adopté une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance. **Afin de la mettre en œuvre pour ce premier exercice du nouveau plan stratégique, elle a choisi d'agir auprès des différentes compagnies d'assurance automobile qui offrent des services de tarification en fonction des habitudes de conduite. Son intervention vise d'abord à documenter la pratique pour promouvoir, d'une part, les bonnes pratiques auprès des entreprises et, d'autre part, pour concevoir des outils de sensibilisation pour les citoyens qui adhéreront à ces programmes.** Cette approche permet à la Commission d'exercer son influence auprès d'une clientèle élargie.

Par ailleurs, les enjeux modernes relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée ne connaissent pas de frontières. La collaboration de la Commission avec ses homologues provinciaux, territoriaux, fédéraux et internationaux est donc essentielle et celle-ci entend poursuivre dans cette voie. Au cours de la dernière année, la Commission s'est jointe à ses homologues canadiens afin d'interpeller le gouvernement fédéral au sujet du respect de la vie privée des Canadiens dans l'élaboration des mesures de sécurité nationale. Elle a également collaboré à la production d'un document d'orientation concernant l'utilisation de caméras corporelles par les corps policiers et signé une résolution conjointe destinée à protéger et à promouvoir les droits des Canadiens à l'ère du gouvernement numérique. La Commission s'est aussi jointe à ces homologues et à ceux du Royaume-Uni, de l'Australie et de Macao afin de faire cesser la diffusion de vidéos filmées par des caméras à usage personnel et commercial, diffusées sur un site Internet, à l'insu des personnes concernées.

OBJECTIF 1.1.1.2 Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activité différents	11 activités pour 7 secteurs d'activité

Contexte lié à l'objectif

Pour la Commission, les activités de promotion constituent un moyen important de mieux faire connaître la législation applicable et de prôner l'adoption de meilleures pratiques, autant en matière de protection des renseignements personnels qu'en matière d'accès à l'information. En vue d'assurer une présence soutenue et suffisamment étendue, la Commission a retenu comme cible d'effectuer annuellement cinq activités dans au moins deux secteurs d'activité différents.

Résultats 2014-2015

Au cours de l'exercice, la Commission a poursuivi ses activités de promotion en offrant des présentations sur son rôle ou sur les lois dont elle surveille l'application. **Ainsi, trois activités de promotion ont été offertes à des étudiants de niveaux collégial et universitaire, deux à des groupes d'avocats, une a été présentée à la Fédération professionnelle des journalistes du Québec et, enfin, deux autres à des conseillers en ressources humaines agréés.**

Par ailleurs, la Commission a mis à jour et déposé dans son site Internet une fiche d'information qui contient quelques principes de base qu'une personne qui s'apprête à conclure un bail doit prendre en considération. Des fiches d'information sur le profilage et la publicité ciblée ainsi que sur l'infonuagique ont également été produites et diffusées sur le site Internet de la Commission.

Chaque trimestre, la Commission diffuse dans la revue *L'informateur public et privé,* publiée par l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI), des articles informant le lectorat des décisions rendues et des activités qu'elle mène.

De plus, dans le cadre de la Semaine du droit à l'information, la Commission a créé une section spéciale dans son site Web. On y retrouve des capsules d'information, un jeu-questionnaire de même que des liens d'intérêt. Cette campagne d'information s'adressait aux citoyens en général et visait à les sensibiliser à leur droit d'accéder à l'information détenue par les institutions gouvernementales. Elle avait aussi pour but de promouvoir la liberté d'information comme fondement de la démocratie et de la bonne gouvernance.

Enfin, **la Commission célébrait, en 2014, le vingtième anniversaire de la Loi sur le privé. Pour souligner l'événement, la Commission a produit une affiche promotionnelle à l'intention des entreprises.** Elle visait à sensibiliser les employeurs et les employés à l'importance de protéger les renseignements personnels qu'ils détiennent au sein de leur organisation. Cette affiche a été envoyée à plus de 100 agents de renseignements personnels du secteur privé et a été diffusée dans le journal *Les Affaires*.

Orientation 1.2

Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines

Contexte lié à l'orientation

De nombreux processus de travail ont été mis en place au fil des ans pour que l'organisation puisse réaliser les différents volets de sa mission. À cet égard, la Commission est constamment à la recherche de meilleures façons de faire afin de donner une meilleure portée à ses actions et d'améliorer ses délais de traitement. De plus, pour soutenir ses opérations, la Commission doit pouvoir continuer de miser sur l'expertise développée par ses ressources humaines et voir à la rétention de son personnel.

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

Traitement des dossiers

OBJECTIF 1.2.1.1 Améliorer le traitement des dossiers

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers de demandes d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède 4 mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	Réduction de 24 dossiers
Nombre de dossiers d'enquête en traitement dont le délai de traitement excède 1 an	Réduction annuelle de 15 dossiers	Réduction de 18 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède 1 an	Réduction annuelle de 30 dossiers	Hausse de 111 dossiers

Contexte lié à l'objectif

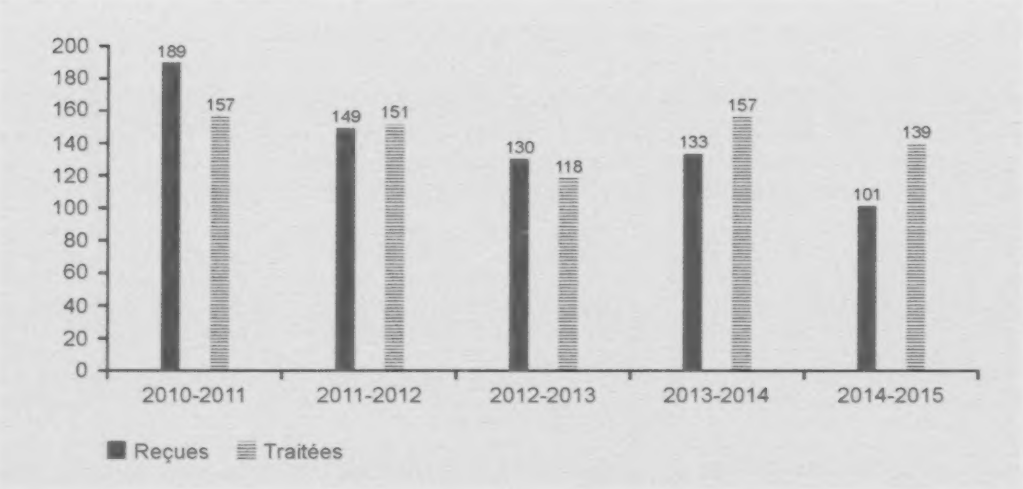
Pour améliorer ses performances dans le traitement de ses dossiers de mission et s'assurer qu'un maximum de réponses aux demandes qui lui sont présentées soit rendu en temps utile, la Commission a retenu l'objectif de diminuer le nombre de dossiers en traitement dont les délais excèdent quatre mois pour les autorisations de recherche et d'un an pour les enquêtes ou pour les dossiers juridictionnels. La Commission estime que la vaste majorité de ces catégories de dossiers devrait être traitée dans ces délais, de sorte qu'il y a lieu de réduire le nombre de dossiers en traitement qui excèdent ces délais. Pour les enquêtes et les dossiers juridictionnels, le délai d'un an a été retenu en fonction des différentes démarches qui doivent être effectuées avant qu'ils soient conclus, le tout en tenant compte des obligations légales que la Commission doit respecter pour agir dans le respect des droits de chacun.

Résultats 2014-2015

Les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

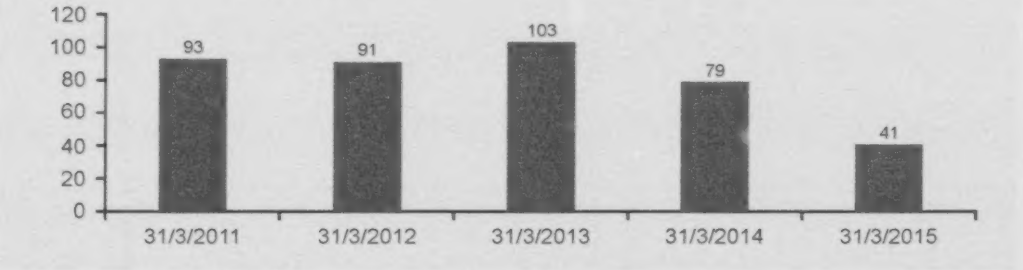
Pour un deuxième exercice consécutif, la Commission a traité davantage de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique qu'elle en a reçu, qu'il s'agisse des nouvelles demandes d'autorisation ou de demandes de modification de ces demandes ou de prolongation de la période de conservation des renseignements personnels communiqués. L'évolution du nombre de demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique au cours des cinq derniers exercices se présente en conséquence comme suit :

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



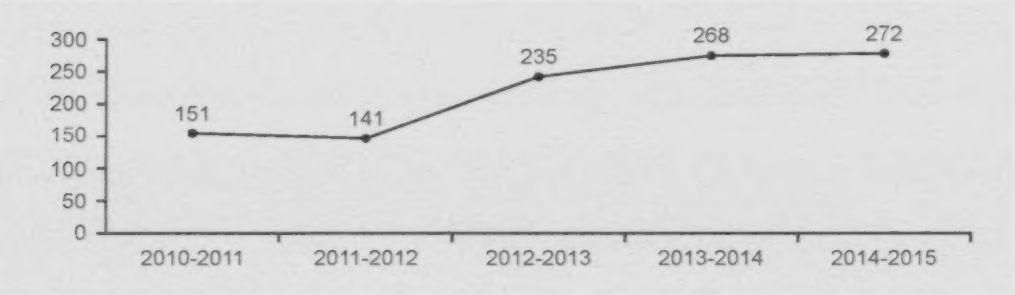
Considérant ces résultats, la Commission a vu son inventaire de demandes d'autorisation diminuer de façon marquée en deux ans. Cette évolution reflète bien les efforts consentis et les ressources déployées pour que la Commission parvienne à diminuer les délais de traitement pour ce type d'activités. Le tableau qui suit illustre l'évolution de l'inventaire au cours des cinq derniers exercices :

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement



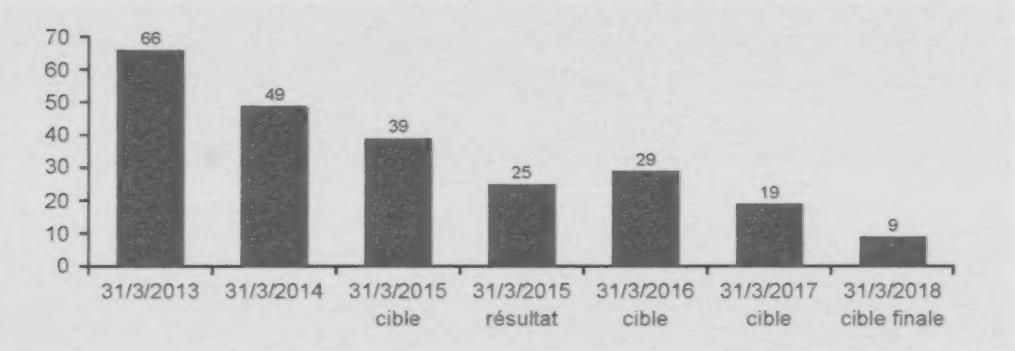
Le délai moyen de traitement de ce type de dossier est demeuré stable au cours de l'année financière, comme le démontre le tableau qui suit :

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



En application de son plan stratégique, la Commission devait réduire de 10 le nombre de demandes d'autorisation d'accès dont le délai de traitement excède 4 mois et, ainsi, de l'abaisser à 39 au 31 mars 2015. Le nombre de ces dossiers a été diminué à 25 à cette date. C'est donc dire que la cible a été atteinte et même dépassée de plus de 10 dossiers. Le tableau qui suit illustre l'évolution des chiffres pertinents à cet égard :

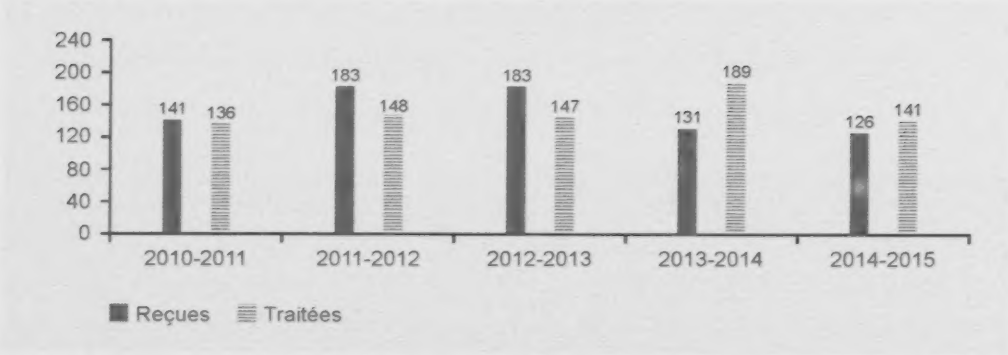
Cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)



Les enquêtes

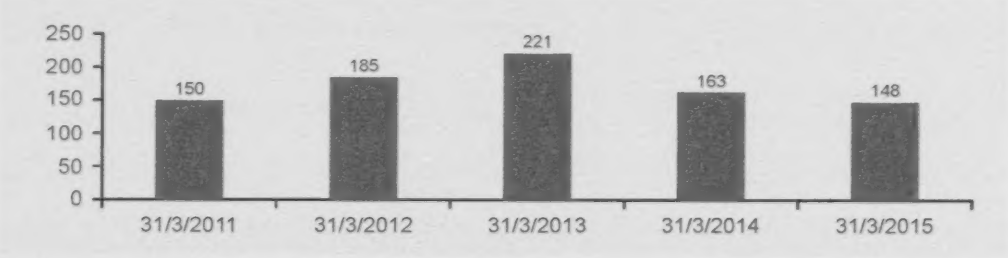
Au cours du dernier exercice, les efforts déployés dans les dossiers de surveillance ont également eu des effets en ce qui concerne les enquêtes. Ainsi, là encore, le nombre de demandes traitées a excédé le nombre de demandes reçues, comme le démontrent les chiffres ci-après :

Nombre de demandes d'enquête



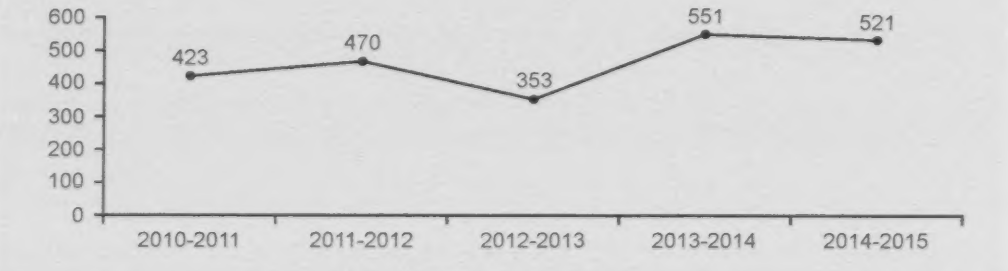
Ainsi, pour une deuxième année consécutive, le nombre de demandes traitées a surpassé le nombre de demandes reçues. Cette réussite a permis à la Commission de réduire à nouveau son inventaire de dossiers en traitement.

Nombre d'enquêtes en traitement



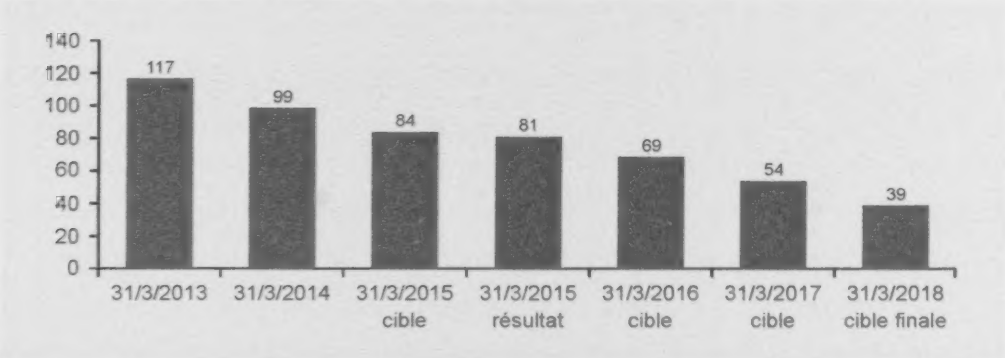
Selon le tableau qui précède, le nombre de dossiers d'enquête en traitement a été réduit considérablement en deux ans, faisant passer l'inventaire à 148 dossiers, soit une baisse de plus de 70 dossiers. Signe encourageant, le délai de traitement des enquêtes a diminué au cours du dernier exercice.

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



Selon sa planification stratégique, la Commission s'est fixé comme objectif de réduire le nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement est de plus d'un an. Il est donc impératif pour elle de régler les vieux dossiers et de faire en sorte que les nouveaux dossiers se règlent le plus rapidement possible pour éviter qu'ils atteignent une année de traitement. Des efforts ont été déployés afin d'agir sur ces deux aspects, ce qui explique la réduction de 30 jours du délai de traitement.

Cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



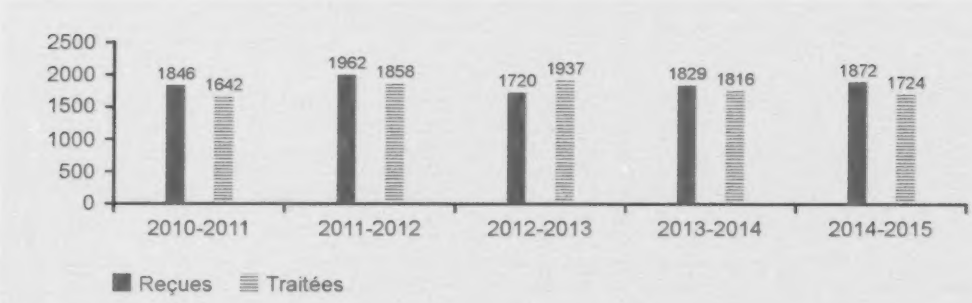
La cible que s'est fixée la Commission dans son plan stratégique 2014-2018 vise, pour chaque exercice, une réduction de 15 du nombre de dossiers dont le délai de traitement excède une année. **Au 31 mars 2015, le nombre de dossiers d'enquête excédant une année était de 81, alors que la cible à atteindre était de 84. La Commission a donc réussi à atteindre sa cible et à abaisser son inventaire de dossiers d'enquête de plus d'une année de délai de traitement à moins de 84 dossiers.**

Les dossiers de la section juridictionnelle

Avant de présenter les résultats en lien avec ses deux objectifs, il y a lieu de présenter les chiffres globaux de la section juridictionnelle à la lumière des données disponibles au 31 mars 2015.

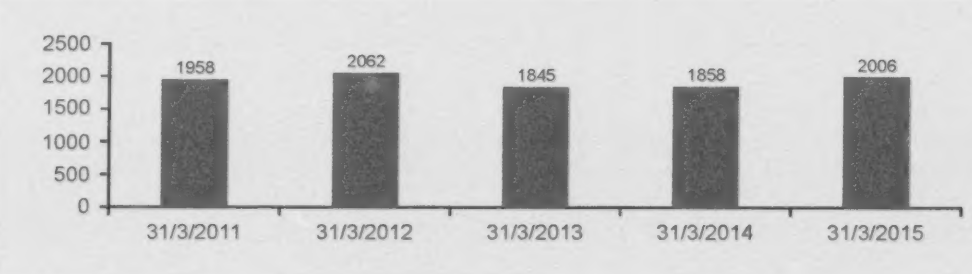
En raison notamment de départs de membres de la section juridictionnelle au cours de l'exercice, le nombre de dossiers traités par celle-ci a subi une nouvelle baisse en 2014-2015, sans que cette baisse soit prononcée de manière trop importante, comme le démontre le tableau qui suit :

Nombre de demandes de la section juridictionnelle



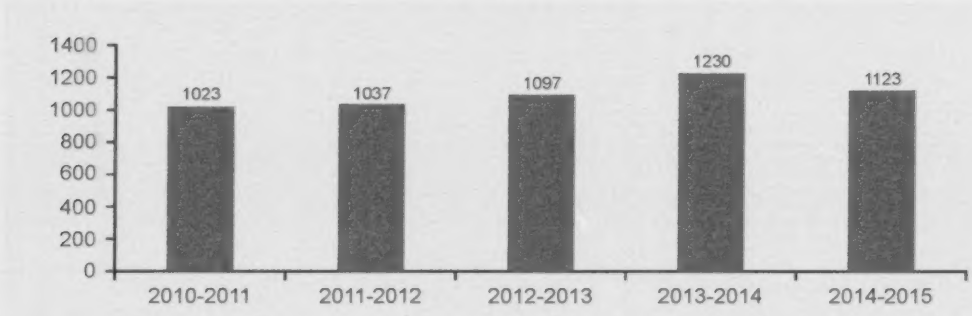
En conséquence, le nombre de dossiers de la section juridictionnelle en traitement à la fin des cinq derniers exercices se présentait comme suit :

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement



Dans le cadre du processus de traitement des dossiers juridictionnels et pour en assurer une prise en charge rapide et efficace, la Commission désigne un médiateur dès l'ouverture des dossiers, parmi son personnel du Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, afin d'aider les parties à parvenir à une entente. Une première démarche de médiation s'effectue en conséquence dans les 90 jours suivant leur attribution dans tous les dossiers qui s'y prêtent. **Encore une fois, au cours du dernier exercice, les démarches plus rapides de médiation et le nombre élevé de dossiers fixés au rôle d'audience ont permis à la section juridictionnelle d'atteindre un bon résultat quant au nombre de dossiers réglés.** L'évolution du nombre de dossiers réglés à la suite de la médiation observée au cours des cinq dernières années se présente comme suit :

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



Si les parties ne parviennent pas à s'entendre malgré l'offre de médiation, le dossier est fixé au rôle d'audience de la Commission pour être soumis à un juge administratif, qui recevra les observations des parties, généralement en audience. Le tableau qui suit reproduit l'évolution du nombre d'audiences lors des cinq derniers exercices, selon la région administrative :

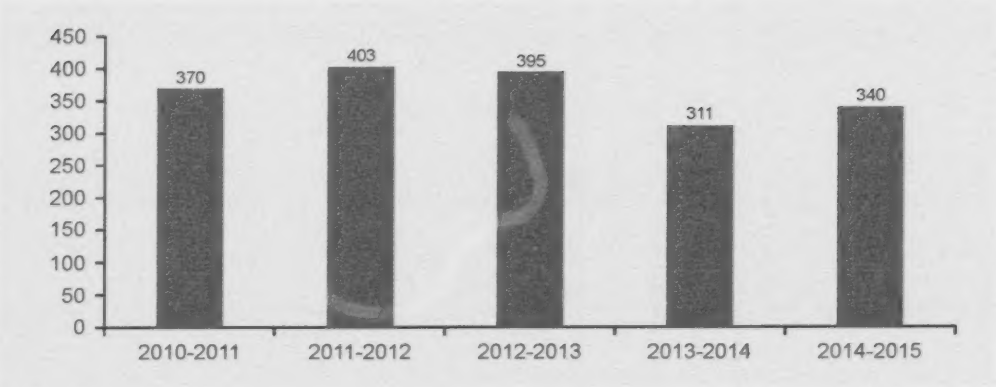
Répartition du nombre d'audiences tenues, selon l'endroit

Lieu	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Montréal	302	306	319	302	380
Québec	74	134	89	98	63
Régions	106	93	108	78	108
Total	482	533	516	478	551

Plus de dossiers ont été entendus en audience en 2014-2015, et ce, malgré le fait qu'il y ait eu moins de disponibilités de la part des membres au cours de la période. Cette situation, qui peut sembler contradictoire, découle du fait que de nombreux dossiers ont été regroupés pour audience commune. De tels regroupements sont effectués dès qu'il est possible que des dossiers dont certains faits sont connexes puissent être traités en même temps par un juge administratif, ce qui permet une gestion plus efficace du rôle d'audience de la Commission. Généralement, dans ces cas, les parties sont les mêmes pour tous les dossiers regroupés.

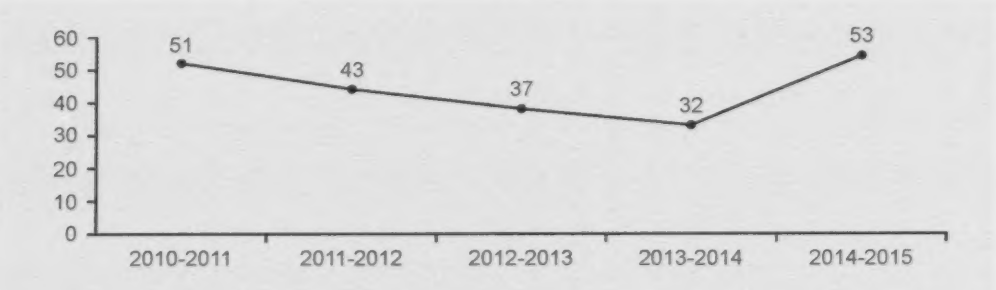
Par ailleurs, grâce à un regroupement accru de dossiers, la Commission a rendu plus de décisions au cours du dernier exercice. Les décisions peuvent être finales ou interlocutoires. Évidemment, seules les décisions finales permettent la fermeture d'un dossier. Le décompte des décisions rendues au cours des cinq derniers exercices, qu'elles soient finales ou interlocutoires, paraît au tableau qui suit :

Nombre de décisions rendues



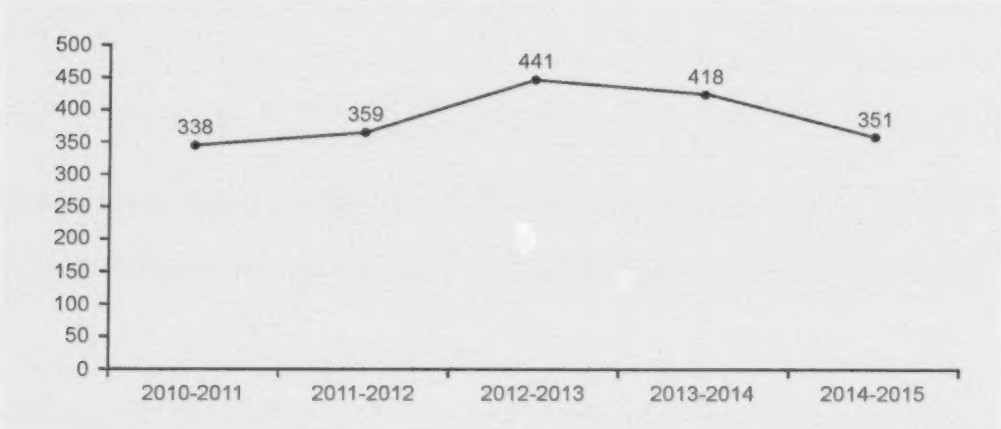
L'évolution du délai de délibéré se présente comme suit au cours des cinq derniers exercices :

Évolution du délai moyen de délibéré



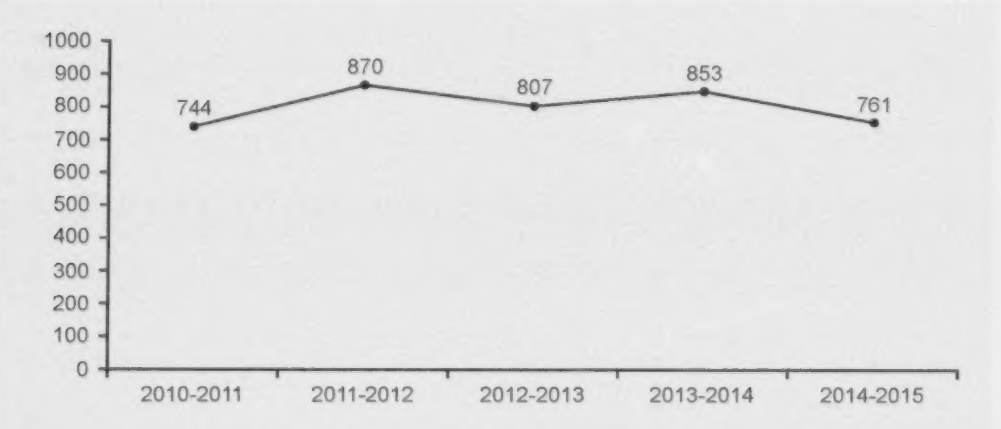
Quant aux délais de traitement des dossiers, de leur réception à leur fermeture, ils ont généralement diminué au cours du dernier exercice. Ce résultat découle des interventions plus rapides en médiation, permettant de plus en plus souvent la fermeture des dossiers avant l'envoi d'un avis de convocation à l'audience, et des efforts consentis dans le passé pour fixer les plus vieux dossiers. À cet effet, l'évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit :

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation

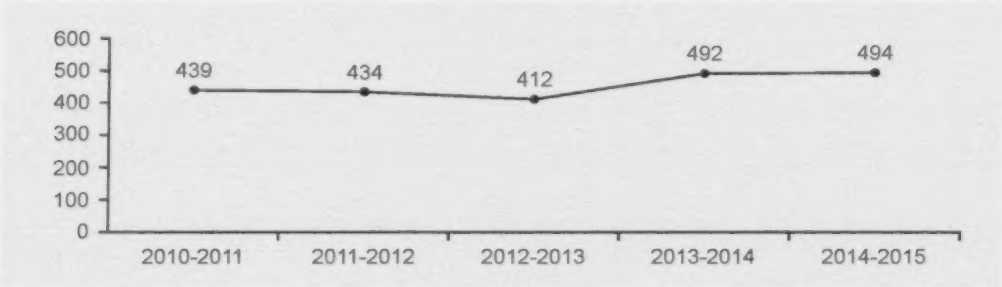


L'évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, à la suite d'une audience devant un juge administratif, selon qu'il y a eu remise ou non d'une audience dans le cadre du traitement, est présentée dans les deux tableaux suivants :

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise



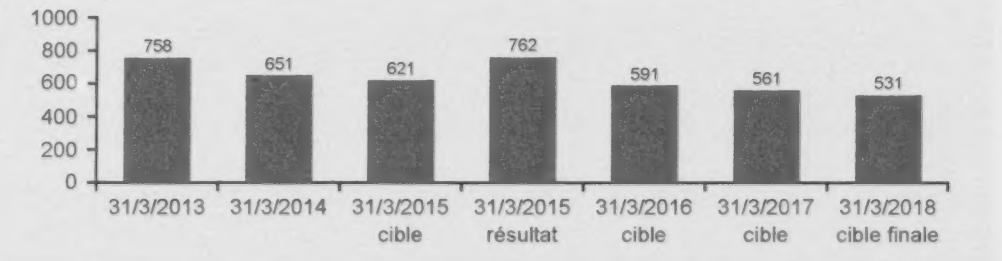
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise



La Commission se soucie des délais de traitement obtenus par la section juridictionnelle, comme le démontre son engagement pris à cet effet dans sa planification stratégique. Après une année d'application de ce plan, ce constat demeure. En fait, si la Commission se félicite d'avoir atteint tous ses autres objectifs dans la première année de réalisation de son plan stratégique, force est d'admettre qu'elle a raté sa cible quant à l'objectif voulant qu'elle réduise de 30 le nombre de dossiers juridictionnels ayant plus d'un an de délai de traitement. En effet, ce nombre a plutôt augmenté de 111 dossiers. Évidemment, le lien doit être fait avec les départs de trois membres de la section juridictionnelle au cours de la période. Considérant que trois membres y sont généralement assignés, il va de soi que le rythme de traitement des dossiers à la section juridictionnelle n'a pu être maintenu. Il est toutefois important de préciser que les membres qui ont quitté leur poste ont été remplacés rapidement, ce qui a permis à la Commission de maintenir en tout temps ses activités juridictionnelles. De plus, il est remarquable que malgré les obstacles, la Commission soit parvenue, dans les derniers exercices, à diminuer de près de 100 jours le délai de traitement des dossiers réglés en médiation et des dossiers clos par décision dans lesquels il y a eu remise d'audience, alors que le délai de traitement des dossiers clos par décision sans qu'il y ait eu de remise est demeuré stable.

Le tableau suivant affiche l'évolution du nombre de dossiers de plus d'un an de délai de traitement en inventaire :

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



Plus d'efforts ont été déployés à la section de surveillance au cours du dernier exercice, une action qui avait été planifiée et que justifiait l'accumulation de dossiers d'enquête. Cet exercice aurait pu se faire sans trop de conséquences pour les activités de la section juridictionnelle, mais les changements survenus parmi les membres de cette section au cours de l'exercice ont empêché la Commission d'atteindre les deux objectifs de la planification stratégique qu'elle s'était fixés pour l'année.

Objectif 1.2.1.2

Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience	1400 dossiers fixés annuellement	1520 dossiers fixés

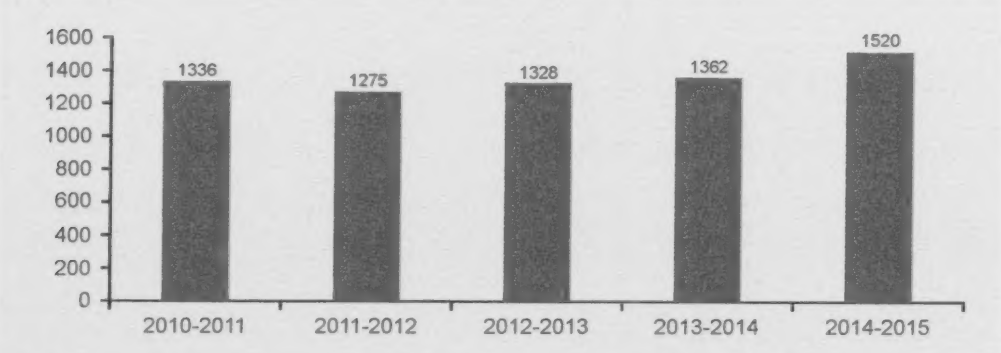
Contexte lié à l'objectif

Un des principaux moyens d'accroître la performance de la section juridictionnelle consiste à fixer le plus grand nombre possible de dossiers au rôle d'audience. En effet, la mise au rôle, outre le fait qu'elle permet la convocation des parties à une audience devant un juge administratif, facilite grandement la médiation entre les parties, celles-ci étant confrontées à une audience dont le résultat est incertain à défaut d'entente. Une mise au rôle efficace, qui implique de remplacer les causes dont l'audience n'aura pas lieu en raison notamment d'une remise ou d'une entente de règlement entre les parties, facilite l'atteinte de résultats globaux améliorés par la section juridictionnelle.

Résultats 2014-2015

L'évolution du nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience au cours des cinq derniers exercices se présente ainsi :

Nombre de dossiers fixés au rôle d'audience



La fixation au rôle d'audience de plus de 1400 dossiers dénote les efforts de l'organisation pour utiliser au maximum le temps d'audience et, ainsi, pour contribuer à diminuer le nombre de dossiers juridictionnels en traitement et, ultimement, les délais de traitement. En fait, la fixation de 1520 dossiers au rôle cette année est le résultat d'efforts visant à optimiser les plages horaires disponibles sur le rôle d'audience de la Commission. L'envoi d'un avis de convocation plus tôt dans le processus, une meilleure gestion des demandes de remise, le remplacement des plages horaires rendues disponibles à la suite d'une entente ou d'une remise et le regroupement de dossiers connexes à des fins d'audience sont des exemples de moyens mis en œuvre par la Commission afin d'accroître le nombre de dossiers fixés au rôle d'audience.

AXE D'INTERVENTION 1.2.2

Performance organisationnelle

OBJECTIF 1.2.2.1

Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateur	Cible	Résultat
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	1 pratique mise à jour
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	Sondage réalisé en 2015-2016

Contexte lié à l'objectif

Les interventions des ressources humaines de l'organisation constituent son principal moyen d'action. En conséquence, la Commission doit poursuivre l'instauration ou la mise à jour de bonnes pratiques ou de politiques efficaces qui soutiendront les actions des ressources humaines. De plus, l'organisation croit que de meilleurs outils de travail et un meilleur climat favorisent la rétention de ses ressources humaines, élément essentiel à son efficacité. Pour mesurer la satisfaction du personnel, de même que celle des gestionnaires et des membres de la Commission, un sondage interne sera fait au cours de la prochaine année. Un taux de satisfaction de 85 % est visé pour chacun des exercices du plan stratégique.

Résultats 2014-2015

Au cours de l'année financière 2014-2015, la Commission a mis à jour son programme d'aide aux employés (PAE). Dans une optique d'amélioration, la Commission a revu ses pratiques et a offert à ses employés un PAE répondant mieux à leurs besoins.

Au cours de l'année 2015-2016, un sondage sera mené sur le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation. Ce sondage permettra de déterminer les pratiques ou les politiques qui doivent être instaurées ou mises à jour pour les années à suivre.

6 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- La courtoisie et le respect;
- L'accessibilité;
- L'assistance;
- La célérité;
- L'impartialité, l'équité et la justification de la décision;
- L'accès à l'information et la confidentialité.

LES RÉSULTATS

La courtoisie et le respect

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect lorsqu'il communique avec le personnel, les gestionnaires et les membres de la Commission. Les visiteurs qui se rendent en personne dans les locaux de la Commission sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tous les renseignements nécessaires et, dans les conversations téléphoniques, il doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir un avis de convocation aux parties, et ce, au moins six semaines avant la date prévue de l'audience. Dans le but de garantir une utilisation optimale du rôle d'audience, celui-ci est établi plusieurs mois à l'avance. En conséquence, les avis de convocation sont généralement expédiés bien avant le délai prévu de six semaines. Aussi, lorsque de nouvelles disponibilités se présentent en raison, notamment, d'un règlement de dossier ou d'une remise d'audience, de nouvelles causes sont fixées. Pour ces dernières, il arrive que les avis de convocation soient expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour cette nouvelle audience, malgré l'engagement pris à cette fin dans la déclaration de services.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Ce code peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que dans le site Internet de la Commission.

L'accessibilité

Pour obtenir des informations, la clientèle de la Commission a accès à une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile des citoyens concernés.

L'assistance

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au total, dans la dernière année, la Commission a reçu 20 628 appels. Ce nombre représente une diminution de 13 % par rapport aux 23 406 appels reçus au cours de l'exercice financier 2013-2014.

Tous les appels sont pris en charge, en premier lieu, par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Les appels qui ne sont pas réglés au moyen de la RVI sont dirigés vers la réception du bureau de Québec. Cette dernière a reçu un total de 13 441 appels. De ce nombre, 5 301 ont été confiés aux préposés aux renseignements, et ce, en raison du caractère spécifique des questions.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposés. On note une augmentation du nombre de demandes d'information ayant un lien avec la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication de renseignements personnels ainsi qu'une légère augmentation du nombre de demandes d'information concernant le logement.

Demandes de renseignements par sujet

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2014-2015 %	2013-2014 %	2012-2013 %
Demandes d'accès ou de rectification	49,8	48,6	25,8
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	10,5	7,8	13,1
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	9,7	10,4	4,7
Renseignements liés au logement	5,3	4,8	4,1
Renseignements liés au crédit	2,7	2,8	3,4
Notion de consentement	2,6	2	1,4
Renseignements liés aux caméras de surveillance	1,8	2	2
Renseignements liés aux dossiers médicaux	1,5	2	4,4
Utilisation de cartes d'identité	1	1,9	3,2
Autres	15,1	17,7	37,9
Totaux	100	100	100

Les citoyens intéressés par les questions touchant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. Entre autres éléments, on peut y prendre connaissance de modèles de lettres de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

La célérité

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements à propos de sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre de personnes rappelées dans les 24 heures sont représentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultat 2014-2015	Résultat 2013-2014
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	51,4 %	48 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 heures	99,9 %	99,5 %

Pour une deuxième année consécutive, on note une amélioration du nombre d'appels pris en charge dès leur réception. Par ailleurs, 99,9 % des appels ont été traités dans les 24 heures, dans un délai moyen de rappel de 1 heure 15 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une diminution de 19 minutes en ce qui concerne le délai d'attente pour qu'un membre du personnel de la Commission rappelle le client. **L'amélioration de 0,4 % du nombre d'appels retournés dans les délais prescrits permet de confirmer l'atteinte de l'objectif fixé dans la Déclaration de services aux citoyens, soit de répondre à 100 % des appels dans les 24 heures.**

Quant aux demandes d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de leur réception par courriel, par télécopieur ou par la poste. La Commission a reçu 261 demandes d'information par messages électroniques, soit 122 de moins que le nombre de messages de même nature reçus l'année précédente. Ces courriels proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information ou d'organismes publics et concernent des demandes de renseignements de tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. En ce qui concerne le délai de réponse, 97,3 % des courriels ont reçu une réponse dans les trois jours ouvrables. Il s'agit d'un résultat identique à celui observé pendant les deux dernières années.

Au cours du dernier exercice, le délai de production de l'accusé de réception confirmant aux parties l'ouverture d'un nouveau dossier a été en moyenne de 7,6 jours ouvrables. À cet égard, la Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission de produire un tel accusé de réception dans les 10 jours ouvrables. Le résultat atteint lors de la dernière année respecte donc l'engagement souscrit, bien qu'il représente une légère

hausse en comparaison avec le délai moyen de six jours ouvrables compilé en 2013-2014. Outre le fait que ces résultats respectent la cible de la Déclaration de services, ils sont nettement inférieurs aux délais de 11,5 jours ouvrables compilés en 2012-2013 et de 14,6 jours ouvrables compilés en 2011-2012, alors que la Commission ne bénéficiait pas encore des avantages liés à l'implantation de son nouveau système de gestion des dossiers.

L'impartialité, l'équité et la justification de la décision

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au Code de déontologie. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elle est écrite et mentionne les motifs sur lesquels elle s'appuie.

L'accès à l'information et la confidentialité

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès sont présentés à la partie *Les autres exigences* du présent rapport.

Les plaintes à l'endroit de la Commission

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit, par courriel ou par courrier. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit dans la rubrique *À propos de nous* du site Internet de la Commission.

Soixante-cinq plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice, en comparaison avec les 68 plaintes formulées l'année précédente.

Le délai moyen de traitement des plaintes a sensiblement diminué, passant d'environ sept jours en 2013-2014 à moins de trois jours en 2014-2015.

En 2013-2014, une baisse marquée du nombre de plaintes concernant les délais de traitement avait été notée. Ainsi, leur nombre passait de 20 plaintes sur les 58 reçues en 2012-2013 à 6 plaintes sur les 68 reçues en 2013-2014. Toutefois, au cours du dernier exercice, leur nombre est passé à 15 plaintes sur les 65 plaintes reçues au cours du dernier exercice, soit 10 pour la section de surveillance et 5 pour la section juridictionnelle. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers. Au total, au cours de l'exercice, 25 plaintes ont été considérées comme étant fondées.

7 UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données concernant les effectifs utilisés, autorisés et en place au cours des cinq derniers exercices.

Effectif en poste au 31 mars

	2014-2015	2013-2014	Écart
Membres et Présidence	10	11	-1
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	20	20	
Direction de la surveillance	12	14	-2
Direction de l'administration	13	14	-1
Total	55	59	-4

Effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activité

Secteur	2014-2015	2013-2014	2012 - 2013	2011-2012	2010 - 2011
Membres et Présidence	10,16	11,11	11,2	11,46	10,07
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques	19,73	21,33	22,15	21,64	21,98
Direction de la surveillance	11,06	11,2	11,01	10,09	10,11
Direction de l'administration	13,24	13,6	12,91	13,55	11,31
Total	54,19	57,24	57,27	56,74	53,47

Un ETC représente une personne rémunérée pour 35 heures par semaine pendant toute une année.

Effectif autorisé total

	31 mars 2015	31 mars 2014	31 mars 2013	31 mars 2012	31 mars 2011
Effectif autorisé	61	63	63	66	66

En référence au C.T. 214608 du 28 janvier 2015 concernant l'établissement de l'effectif pour les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 61 ETC pour 2014-2015. La Commission a utilisé 54,19 ETC cette même année. Un écart est observable en ce qui a trait au nombre d'ETC autorisés et au nombre d'ETC utilisés par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Les résultats financiers de la Commission paraissent avec plus de détails dans les pages suivantes.

Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2015 par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	En %
Membres et Présidence	7		1	2		10	18,2
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques		1	11	4	4	20	36,4
Direction de la surveillance			11		1	12	21,8
Direction de l'administration		1	5	3	4	13	23,6
Total	7	2	28	9	9	55	100

HC : hors cadres; C : cadres; P : professionnels; T : techniciens; PB : personnel de bureau.

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégorie	31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013		31 mars 2012		31 mars 2011	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3
Cadres	2	0	2	0	3	0	4	0	5	0
Professionnels	19	9	22	11	20	11	20	10	24	8
Techniciens	7	2	7	2	9	2	7	1	8	1
Personnel de bureau	7	2	6	2	9	2	9	3	10	3
Total partiel	38	17	40	19	44	19	43	18	49	15
Total global	55		59		63		61		64	

Au cours de la dernière année financière, le nombre de personnes en poste à la Commission a diminué de 6,8 %. Il est passé à 55 employés, alors qu'auparavant, il était de 59.

La formation et le perfectionnement du personnel

Le tableau ci-dessous présente la proportion de la masse salariale consacrée à la formation des membres et du personnel de la Commission, le nombre moyen de jours de formation suivis par personne ainsi que les montants alloués par personne. Les dépenses de perfectionnement incluent les frais d'inscription aux formations, congrès et colloques ainsi que les frais de déplacement afférents.

Évolution des dépenses de formation

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Proportion de la masse salariale (en %)	1,35	1,89	1,78	2,15	2,09
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,98	2,19	2,04	2,87	2,33
Montants alloués par personne (en $)	526	752	735	640	633

En vue d'appliquer la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission doit investir des sommes dans la formation de ses membres et de ses employés de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Pour se conformer à cette loi, au moins 1 % du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,35 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une baisse comparativement au résultat obtenu l'année précédente. Cette baisse s'explique par la demande du Conseil du trésor de limiter les dépenses de formation aux seuls cas permettant de respecter le 1 % exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (CT 214580 du 13 janvier 2015).

Jours de formation selon les catégories d'emploi

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Membres	2,5	8,1	7,1	21,2	0,5
Cadres	9,2	9,5	8,4	13	n. d.
Professionnels	66,7	91,1	88,1	110,9	129,4
Fonctionnaires	30,4	20,4	24,7	30,1	19,6
Total	108,8	129,1	128,3	175,2	149,4

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2014-2015, aucun employé permanent de la Commission d'accès à l'information n'a pris sa retraite.

Le tableau suivant illustre l'évolution du nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite au cours des cinq derniers exercices.

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Cadres	0	1	0	1	0
Professionnels	0	0	0	0	2
Fonctionnaires	0	3	0	1	1

L'indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés permanents de la Commission qui ont quitté leur poste pour la retraite, à la suite d'une mutation vers un autre organisme ou un autre ministère ou en raison d'une démission.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Taux de départ volontaire	14,89 %	12,5 %	5,66 %	17,31 %	15,68 %

Au cours du dernier exercice financier, le taux de départ volontaire est demeuré relativement stable comparativement à celui de l'année précédente.

Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014

En conformité avec le décret 162-2014 du 26 février 2014 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucun boni au rendement n'a été octroyé aux membres de la Commission d'accès à l'information en 2014-2015 pour la période d'évaluation au rendement allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Également, en ce qui concerne l'évaluation au rendement de l'exercice 2013-2014 et en conformité avec l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget, tel qu'il a été modifié par l'article 129 du chapitre 16 des lois de 2013 et par l'article 42 du chapitre 25 des lois de 2013, aucun boni n'a été versé, en 2014-2015, aux cadres de la Commission d'accès à l'information.

Bonis au rendement accordés en 2014-2015 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Cadre juridique	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

Les ressources budgétaires et financières

En 2014-2015, la Commission a disposé d'un budget de 6 051,5 k $. En cours d'année, le gouvernement a demandé un gel des dépenses de l'ordre de 75,0 k $. Le budget a ainsi été réduit à 5 976,5 k $. Les dépenses 2014-2015 se sont élevées à 5 877,3 k $, comme le démontre le tableau reproduit ci-après :

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	Dépense réelle						
	2010-2011 (000 $)	2011-2012 (000 $)	2012-2013 (000 $)	2013-2014 (000 $)	2014-2015 (000 $)	Écart[1] (000 $)	Variation[2] (%)
Rémunération	4 218,7	4 448,3	4 933,3	4 782,7	4 742,2	(40,5)	-0,8 %
Fonctionnement Loyers	536,7	588,8	604,0	574,3	523,9	(50,4)	-8,8 %
Services de transport et de communication	199,5	205,1	193,9	181,8	166,4	(15,4)	-8,5 %
Services professionnels, administratifs et autres	278,4	272,4	205,0	194,3	227,4	33,1	17,0 %
Fournitures et approvisionnement	121,2	95,3	85,2	103,0	71,6	(31,4)	-30,5 %
Amortissement des immobilisations	27,4	46,9	95,0	149,7	145,8	(3,9)	-2,6 %
Total fonctionnement	1 163,2	1 208,5	1 183,1	1 203,1	1 135,1	(68,0)	-5,7 %
Total des dépenses	5 381,9	5 656,8	6 116,4	5 985,8	5 877,3	(108,5)	-1,8 %

	Investissement réel						
	2010-2011 (000 $)	2011-2012 (000 $)	2012-2013 (000 $)	2013-2014 (000 $)	2014-2015 (000 $)	Écart[1] (000 $)	Variation[2] (%)
Acquisitions d'immobilisations	294,7	292,2	511,7	10,7	9,2	(1,5)	-14,0 %

Note 1 : Écart entre les dépenses de 2013-2014 et celles de 2014-2015.
Note 2 : Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2013-2014.

Lors du précédent exercice financier, la Commission a rationalisé les dépenses liées à la location de ses bureaux. Cette décision a entraîné une économie de 50,4 k $ en 2014-2015. De plus, les dépenses liées à la rémunération du personnel occasionnel ont diminué, car des contrats n'ont pu être renouvelés.

L'augmentation des dépenses en services professionnels, administratifs et autres provient principalement du fait que certaines opérations administratives ont été transférées au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) au deuxième trimestre de l'année précédente. L'année 2014-2015 était donc la première année complète au cours de laquelle la Commission devait payer pour obtenir ces services. Les dépenses associées à ces services ont donc augmenté de façon proportionnelle.

L'an dernier, les dépenses en lien avec les fournitures et l'approvisionnement avaient été particulièrement élevées, notamment parce que le système d'exploitation et la suite bureautique avaient été mis à jour pour l'ensemble des postes de travail de la Commission. C'est pour cette raison que l'on note une diminution de 30,5 % dans cette catégorie pour le dernier exercice.

Les ressources informationnelles

La Commission a poursuivi ses démarches afin de maintenir ses infrastructures technologiques et ses équipements à jour. L'équipe des ressources informationnelles assure la stabilité et la disponibilité des équipements et des applications. Aucun nouveau projet n'a été amorcé.

Les dépenses et les investissements réels ont été légèrement inférieurs aux prévisions, tel que l'illustre le tableau suivant :

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2014-2015

	Dépenses et investissements prévus (000 $)	Dépenses et investissements réels (000 $)	Écarts (%)
Total des activités d'encadrement	29,9	29,9	0,0
Total des activités de continuité	396,5	347,6	-12,3
Total des projets	0,0	0,0	0,0
Total des dépenses et des investissements en ressources informationnelles	426,4	377,5	-11,5

8 AUTRES EXIGENCES

Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

L'article 21.1 de la Loi sur le privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels concernant leurs activités professionnelles, et ce, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés.

Le 27 octobre 2014, la Commission a accordé une autorisation à IMS Santé Canada inc. Cette autorisation permet à cette organisation de recevoir communication de renseignements concernant les activités professionnelles des optométristes prescripteurs membres de l'Ordre des optométristes du Québec ainsi que des pharmaciens propriétaires du Québec, membres de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Cette autorisation permet à IMS Santé Canada inc. de recevoir communication de renseignements concernant les ordonnances délivrées par des optométristes et exécutées par des pharmaciens du Québec, et ce, sous forme d'agrégats qui ne permettent pas d'identifier des patients. Selon les exigences de l'autorisation, les optométristes du Québec devront être annuellement informés de cette communication de renseignements concernant leurs ordonnances et auront l'occasion valable d'exercer un droit de retrait.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan inc. et IMS du Canada ltée, agissant désormais conjointement sous l'appellation IMS Santé Canada inc., se prévalent encore, au 31 mars 2015, de l'autorisation délivrée par la Commission en juin 2002. Cette dernière permet à l'entreprise de recevoir communication de certains renseignements concernant les ordonnances délivrées par les médecins du Québec et exécutées par les pharmaciens.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (ci-après, Règlement sur la diffusion), la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement, en plus de rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités qu'elle a accomplies relativement à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Diffusion de l'information

En application de ses obligations de diffusion proactive de l'information prévues au Règlement sur la diffusion, la Commission alimente de façon continue son site Internet avec des documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse sur son site Internet les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008 après avoir retiré tous les renseignements personnels d'identification. Toutefois, la Commission conserve, dans son site Internet, les décisions plus anciennes qui n'ont pas été diffusées par la SOQUIJ.

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Il s'agit principalement de décisions quant à des enquêtes et des inspections effectuées, mais également des avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ainsi que certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Au cours du dernier exercice, la Commission a commencé à diffuser de façon proactive l'information sur les frais de déplacement et les dépenses de fonctions de ses dirigeants sur son site Internet.

Demandes d'accès à l'information

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 55 demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès. Aucune demande d'accès n'a nécessité de mesure d'accommodement raisonnable dans le but de permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Suivent ci-après des statistiques se rapportant au traitement de ces demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information faites à la Commission ainsi que le résultat de leur traitement.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée	14
Documents d'un dossier demandés par un tiers	13
Documents administratifs	12
Documents détenus par un autre organisme	16
TOTAL	55

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2014-2015

Demandes d'accès acceptées totalement	28
Demandes d'accès acceptées partiellement	3
Demandes d'accès refusées	4
Demandes d'accès relevant davantage de la compétence d'un autre organisme (article 48 de la Loi sur l'accès)	16
Documents non détenus par la Commission	4
Total des demandes d'accès traitées en 2014-2015	55

La Commission a ainsi répondu favorablement, en tout ou en partie, à 31 de ces demandes. Quatre demandes d'accès ont été refusées totalement, alors que trois ne l'ont été que pour une partie de la demande. Le premier refus d'accès s'appuyait sur les articles 28 et 37 de la Loi sur l'accès, puisque la demande visait un rapport d'enquête, alors que la décision n'était pas prise. Un deuxième refus s'appuyait sur le fait que la demande n'était pas suffisamment précise selon l'article 42 de la Loi sur l'accès, alors que les deux derniers refus complets l'ont été puisque les documents demandés avaient été produits sous pli confidentiel en audience. En ce qui concerne les trois demandes d'accès partiellement refusées, le premier refus s'appuyait sur les articles 23 et 24, puisque certains renseignements visés avaient été produits par un tiers et que les conditions de ces dispositions étaient remplies, le deuxième refus partiel s'appuyait sur l'article 53 de la Loi sur l'accès afin que soient protégés les renseignements personnels, et le dernier refus reposait sur le fait que certains des documents demandés avaient été détruits conformément au calendrier de conservation de l'organisation. Une demande de révision a été présentée à la Commission. **Cinquante-quatre demandes d'accès ont été traitées dans un délai de 20 jours et une seule l'a été dans un délai se situant entre 21 et 30 jours.**

Sensibilisation et formation

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour protéger les renseignements personnels qu'elle détient. Pour maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cette fin, les membres et le personnel de la Commission ont participé à de nombreuses séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels. Dès leur entrée en fonction, les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne.

Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

Emploi et qualité de la langue française

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration doit se faire par l'entremise des tableaux qui suivent :

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ? 1. Projet en élaboration 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Indiquer le numéro de l'étape 1
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu)	Non applicable

Éthique et déontologie des membres de la Commission

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

Allégement réglementaire et administratif

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que de demandes de révision ou d'examen de mésentente destinées à la Commission. De plus, des modèles de plainte destinés à la section de surveillance de la Commission sont disponibles.

La Commission voit régulièrement à la mise à jour de documents d'information diffusés sur son site Internet, ce qui simplifie les démarches de ceux qui désirent en savoir plus en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Accès à l'égalité en emploi

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2014-2015. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent[1], alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

Embauche totale au cours de la période 2014-2015

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées	1	6	2	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2015	47	8	1	0

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

1. Le terme *permanent* inclut les employés temporaires.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2014-2015

Statut d'emploi	Embauche *totale* 2014-2015	Commu-*nautés* culturelles	Anglo-phones	Autoch-tones	Personnes handicapées	*Total*	Taux d'embauche *par statut* d'emploi (en %)
Permanents	1	0	0	0	0	0	0
Occasionnels	6	1	0	0	0	1	16,7
Étudiants	2	1	0	0	0	1	50
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0
Total	9	2	0	0	0	2	22,2

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi au cours des cinq dernières années.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Statut d'emploi	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Permanents (en %)	0	100	0	0	0
Occasionnels (en %)	16,7	0	40	0	8
Étudiants (en %)	50	0	14	14	0
Stagiaires (en %)	0	0	0	0	0

Le tableau suivant fait état de la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des cinq derniers exercices.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	31 mars 2015		31 mars 2014		31 mars 2013		31 mars 2012		31 mars 2011	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communauté culturelle	4	8 %	4	8 %	3	6 %	3	6 %	3	6 %
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015

Groupe cible	Membre		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	1	2	0	0	1	2	0	0	2	4	4	8
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux tableaux qui suivent reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2014-2015 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2015.

Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi

	Permanente	Occasionnelle	Étudiante	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	1	5	2	0	8
Nombre total de personnes embauchées	1	6	2	0	9
Pourcentage	100	83	100	0	89

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2015

	Membre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	7	2	24	8	6	47
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	5	0	17	6	6	34
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	0 %	71 %	75 %	100 %	72 %

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2014-2015.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2014 (cohorte 2015)	Automne 2013 (cohorte 2014)	Automne 2012 (cohorte 2013)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions en 2014-2015 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Aucune	Sans objet	Sans objet

Développement durable et changements climatiques

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission accomplissent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable, comme l'usage de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun lors de déplacements effectués dans le cadre du travail.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web

En 2014-2015, les nouveaux éléments du site Internet de la Commission qui devaient respecter les standards d'accessibilité du Web ont été ajoutés en conformité avec ces obligations. Pour que la Commission puisse respecter ces standards, au moins un employé de chacun des secteurs d'activité de la Commission a reçu la formation requise afin de préparer des documents qui respectent les critères d'accessibilité du Web. Au cours de l'exercice, la Commission n'a toutefois pas effectué d'audit de conformité quant à ses obligations portant sur le respect des standards en matière d'accessibilité Web.

Politique de financement des services publics

Le 19 mars 2009, à l'occasion du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

Celle-ci vise, en s'appuyant sur de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

La Commission a terminé l'analyse détaillée de ses services. Bien que certains services pourraient faire l'objet d'une tarification, au sens de la politique gouvernementale, la Commission a décidé de ne proposer aucun tarif pour le moment.

Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

Aucun contrat de services comportant une dépense supérieure à 25 000 $ n'a été conclu en 2014-2015 avec une personne physique ou un contractant autre qu'une personne physique.

ANNEXE 1

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2014-2015

Type de demande	Demande reçue en 2014-2015	Demande traitée en 2014-2015[2]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	851	817
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	553	490
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	52	61
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	104	58
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	258	247
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	54	51
Avis	47	38
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	95	130
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	6	9
Enquêtes (secteur public)	65	64
Enquêtes (secteur privé)	61	77
Demandes en biométrie	15	10
Inspections (secteur public)	0	2
Inspections (secteur privé)	6	6
Incidents de sécurité	26	16
Total	2193	2076

2. Les chiffres présentés dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit au 1er avril 2014.

ANNEXE 2

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

SECTION I
Dispositions générales

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

SECTION II
Devoirs relatifs à la fonction du membre

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.

3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.

4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.

8. Le membre respecte le secret du délibéré.

9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Section III
Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission.

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;

    2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

    3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE 3

SOMMAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Enjeu	Orientation	Axe	Objectif
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	**1.1.** Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	**1.1.1.** Interventions auprès des clientèles concernées	**1.1.1.1.** Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels
			1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	**1.2.1.** Traitement des dossiers	**1.2.1.1.** Améliorer le traitement des dossiers
			1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience
		1.2.2. Performance organisationnelle	**1.2.2.1.** Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateur	Cible
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
Nombre de dossiers d'enquête en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audience	1400 dossiers fixés annuellement
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Commission
d'accès à l'information
du Québec

575, rue Saint-Amable, bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4
www.cai.gouv.qc.ca